

Handbok för entreprenörer

Viktig information till alla som
utför arbeten i våra fastigheter



KKB



Innehåll

Välkommen till KKB Fastigheter AB.....	3
När du utför arbeten i våra fastigheter.....	4
Information till hyresgäster.....	5
Beställning och avrapportering av ärenden.....	6
Nycklar och passerkort.....	8
Kvalitet och uppföljning	10
Viktig information inför fakturering.....	11

Välkommen till KKB Fastigheter AB

Kort om oss

KKB Fastigheter AB är ett kommunägt fastighetsbolag med ett tydligt uppdrag: att bidra till trygga, tillgängliga och trivsamma boendemiljöer för alla som bor i Kävlinge kommun.

Genom vår närvaro i bostadsområdena liksom vårt ansvar för samhällsnyttiga fastigheter, som skolor och förskolor, spelar vi en central roll i många människors vardag.

Vårt arbete syftar alltid till att skapa mervärde för hyresgästen – genom hög kvalitet, god service och en respektfull dialog.

Vi är verksamma inom tre områden: bostäder (hyresrätter), lokaler och samhällsnyttiga fastigheter. De samhällsnyttiga fastigheterna – främst förskolor och skolor – ägs och förvaltas av systerbolaget KKL Fastigheter AB. *Denna handbok gäller för uppdrag som utförs åt både KKB och KKL.*

Våra värdeord: Nära, Tillsammans, Enkla

Vår vardag genomsyras av tre ledord, se nedan. Med denna handbok vill vi underlätta vårt samarbete och skapa goda förutsättningar för att du som entreprenör ska kunna utföra uppdrag i våra bostäder och verksamhetslokaler – såsom skolor, äldreboenden och affärslokaler – på ett sätt som speglar våra värdeord i praktiken.



Värdeord

Nära

Vi är det lokala bostadsbolaget – alltid nära med attraktiva bostäder och kunniga medarbetare.

Tillsammans

Tillsammans med kunder, samarbetspartners och kollegor drar vi nytta av varandras erfarenhet, perspektiv, kompetens och bakgrund.

Enkla

Vi är enkla att ha och göra med och möter alla personer på ett prestigelöst och respektfullt sätt.

När du utför arbeten i våra fastigheter

Du är vår representant

När du besöker en av våra hyresgäster, oavsett om det gäller personal i en verksamhetslokal eller boende, är det viktigt att du presenterar dig tydligt.

Informera alltid om:

- Vem du är.
- Att du arbetar på uppdrag av KKB, alternativt KKL.
- Vad som ska göras.
- När arbetet börjar och beräknas sluta.
- Om du behöver återkomma vid ett senare tillfälle.
- Vem som är kontaktperson vid synpunkter.

Du är vår representant i mötet med hyresgästen och verksamheterna, och därmed en viktig del av hur vi uppfattas som företag. Det innebär att ditt bemötande och din attityd spelar en avgörande roll i att skapa trygghet, förtroende och en positiv upplevelse för den som bor eller arbetar i våra fastigheter. Ett respektfullt och lyhört förhållningssätt är därför lika viktigt som det arbete du utför. Vi litar på att du alltid bemöter våra hyresgäster på ett trevligt, professionellt och omtänksamt sätt – precis så som du själv skulle vilja bli bemött.

Arbetskläder och legitimation

Du ska alltid vara ändamålsenligt klädd, där ditt företagsnamn tydligt framgår. Du ska även bära synlig ID06-legitimation samt visa upp det direkt vid kontakt med hyresgäst eller verksamhet, det skapar en känsla av trygghet.

Arbetstider i lägenheter och verksamhetslokaler

Som entreprenör ansvarar du för att boka tid med hyresgästen så snart du har fått en arbetsorder från oss. Det är viktigt att du alltid kontaktar hyresgästen på ett professionellt, tydligt och respektfullt sätt.

För att störa så lite som möjligt ska arbetet ske under dagtid. Du får därför inte gå in före klockan 7.30 och inte arbeta efter klockan 17, om det inte är överenskommet med oss, hyresgästen eller om det är ett jourärendande.

Alla uppdrag ska alltid förmedlas via oss. Hyresgästen kan alltså inte själv beställa arbeten som bekostas av KKB eller KKL.

Minst tre kontaktförsök till hyresgästen i våra bostäder

När du tagit emot ordern från KKB ska den påbörjas senast inom 48 timmar. Med det menas att ett första kontaktförsök ska tas med berörd hyresgäst.

Under en vecka ska minst tre separata försök göras för att få kontakt med hyresgästen och vid olika tidpunkter under dagen. Efter det kan ordern avslutas med en tydlig beskrivning till din kontaktperson på KKB hur kontaktförsöken med hyresgästen har skett.

Informera verksamheter senast tre dagar i förväg

Gällande verksamhetslokaler (både KKB och KKL) ska verksamhetsansvarig kontaktas tre dagar innan arbetet påbörjas.

Information till hyresgäster

Vikten av tydlig information

Som entreprenör ansvarar du för att informera hyresgäster om arbeten som kan störa eller begränsa användningen av deras lägenhet eller lokal. Informationen ska ske löpande under hela entreprenadtiden. Syftet är att hyresgästerna ska känna sig trygga, välinformerade och veta vad som händer i deras boendemiljö.

Innan större eller mer störande arbeten påbörjas, ska du tillsammans med din kontaktperson på KKB samråda om hur och vem som ansvarar för avisering till hyresgästerna. Större arbeten ska aviseras senast en vecka innan start och KKBs mall ska användas.

- Om hyresgästen bor kvar under arbetet, är det extra viktigt att de får all nödvändig information i god tid.
- Vid tillfälliga avbrott i arbetet: meddela hyresgästen direkt, antingen muntligt eller via en skriftlig lapp, med information om när du planerar att återkomma. Om förändringar sker, kontakta hyresgästen per telefon så snart som möjligt.

Använd KKBs mall för trapphusinfo

Om information behöver sättas upp i trapphus, allmänna utrymmen eller budas via brevlåda är det viktigt att rätt mall från KKB används. Kontakta din kontaktperson hos oss för att få den.

Genom god kommunikation skapar vi tillsammans en trygg och positiv upplevelse för våra hyresgäster – även under pågående arbeten.





Beställning och avrapportering av ärenden

Rapportera i Vitec

Du som utför uppdrag i våra fastigheter hanterar och rapporterar arbetsorderna i Vitec, som är vårt system för att hantera ärenden.

Ny serviceanmälan från hyresgästen

Om en hyresgäst vill anmäla ett ärende som ligger utanför de uppgifter som framgår av din arbetsorder, ska du hänvisa denne till att göra en ny serviceanmälan. Detta kan ske via:

- Mina sidor på kkb.se
- Vår kundtjänst på tel 046-28 73 150 eller e-post bostad@kkb.se

Städning

Under arbetets gång hos hyresgästen är det viktigt att det är snyggt och städat, varje dag. Använd den utrustning som behövs för att skydda lokalen eller hyresgästens hem och ägodelar när du utför arbeten, se checklistan på nästa sida.

KKB kan hjälpa till att förmedla kontakt med städföretag om det behövs.

Som entreprenör till KKB är din arbetsplats ofta någons hem eller arbetsplats. Det är mycket viktigt att du inte röker eller olovligen använder toaletten eller annan egendom hos hyresgästen.



Checklista för städning

- Skydda hyresgästens möbler med täckplast eller liknande vid behov. Täck även dörröppningar till andra rum om det dammar.
- Ta av dig dina skor alternativt torka av skorna eller använd skoskydd.
- Återställ om du monterat ned något.
- Kom ihåg att städa efter dig och vädra med omsorg vid behov.
- Ta med dig allt skräp. Grovsopor och byggavfall kan inte slängas i hyresgästens eller fastighetens sopkärl.
- Kom ihåg att städa trapphus och andra gemensamma utrymmen om de blivit smutsiga vid ditt arbete.



Om något går sönder

Om något går sönder är det viktigt att du meddelar hyresgästen om det, skriftligt eller muntligt. Rapportera även vad som hänt till din kontaktperson på KKB. Detta är inte bara en praktisk åtgärd utan en viktig signal om respekt och omtanke.

Säkerhet och material

Som entreprenör hjälper du till att skapa en trygg miljö för våra hyresgäster. Hantera alltid din utrustning med omsorg och ha uppsikt över den när du arbetar. Lämna inte maskiner obebakade, särskilt inte nära barn eller eventuella husdjur. Genom att arbeta säkert visar du omtanke och respekt för dem som bor och vistas i våra lokaler och fastigheter.

Förvara alltid utrustning och material på de platser som din kontaktperson på KKB har hänvisat dig till. Endast material som ska monteras tillbaka får tillfälligt förvaras hos

hyresgästen – och då endast i samförstånd med denne. Övrigt material får inte lagras i bostaden eller lokalen.

Av brandsäkerhetsskäl och med hänsyn till utrymningsvägar får ingenting förvaras i trapphus, entréer eller andra gemensamma utrymmen. Det är viktigt att dessa ytor alltid hålls fria. Förvaring ska ske i enlighet med gällande brandskyddsregler och på särskilt angivna platser inom fastigheten.

Nycklar och passerkort

Nyckelhantering via digitala nyckelskåp

Entreprenörer hämtar själva ut nycklar via våra digitala nyckelskåp, som finns på KKBs områdeskontor. Detta innebär en flexibel och säker nyckelhantering utan att du behöver boka tid eller träffa personal på plats.

Första gången du hämtar nyckel behöver du registrera ditt ID06-kort i systemet på plats hos oss. Därefter kan du smidigt hämta och återlämna nycklar i nyckelskåpen enligt instruktionerna på plats.



Tänk på att nycklar är värdehandlingar. De får aldrig märkas med namn eller adress och ska återlämnas inom angiven tid. Förlorade nycklar ska omedelbart rapporteras till KKBs kontaktperson.

Parkering

Som entreprenör hos KKB är det viktigt att du respekterar de parkeringsregler som gäller inom våra områden. Detta är avgörande för att vi ska kunna upprätthålla en trygg och tillgänglig boendemiljö för alla som bor och vistas i våra fastigheter.

Om du använder servicebil, tänk på att:

- Parkera alltid så att du inte blockerar vägar för utryckningsfordon, färdtjänst eller andra transporter.
- Din servicebil ska vara tydligt märkt med företagets namn.
- Om du behöver lasta ur material vid entrén, gör det så snabbt och effektivt som möjligt. Därefter ska fordonet flyttas till avsedd besöksparkering.
- Parkering på gräsytor eller andra otillåtna områden är inte tillåtet.
- Följ alltid skyltning och gällande parkeringsregler, inklusive betalning där det krävs.
- Om det finns bommar i området, se till att stänga dem efter dig.
- Kör alltid med särskild försiktighet inom våra bostadsområden.
- Det är förbjudet att köra inne på områden som hör till skolor eller förskolor. Är det absolut nödvändigt ska ansvarig skolpersonal eller rektor kontaktas och ledsagare ska gå längs med bilen.

Sekretess

Hos KKB är hyresgästernas integritet en grundläggande prioritet. Som entreprenör förväntas du visa största respekt för detta i allt ditt arbete.

- Det är inte tillåtet att diskutera hyresgäster eller deras hem med obehöriga.
- Fotografering och filmning i lägenheter får endast ske om det är absolut nödvändigt för att kunna utföra arbetet.
- Om du misstänker brottslig verksamhet eller ser tecken på att barn far illa, har du skyldighet att omedelbart informera din kontaktperson på KKB.
- Det är aldrig tillåtet att lämna ut uppgifter till media utan skriftligt godkännande från KKB.
- I vissa entreprenader kan sekretess gälla. All information, även digitalt lagrad, måste hanteras på ett säkert och ansvarsfullt sätt.



Vi litar på att du agerar med omdöme och respekt – för våra hyresgästers trygghet och för att värna förtroendet för KKB.



Kvalitet och uppföljning

Kontrollera alltid att ditt arbete håller hög kvalitet. Hyresgästens upplevelse av ditt arbete är avgörande, både för KKBs rykte och för dig som entreprenör.

En nöjd hyresgäst är den bästa reklamen vi kan få, och det börjar med ett väl utfört arbete som upplevs som professionellt, omtänksamt och noggrant.

Visa att du bryr dig – det märks, och det gör skillnad. Vi gör stickprov men hyresgästen är den viktigaste kontrollanten. Vi uppskattar entreprenörer som själva följer upp sitt arbete med hyresgästerna efteråt, för att få en bekräftelse på att denne är nöjd.



Viktig information inför fakturering

Fakturaadresser och organisationsnummer

För att fakturahanteringen ska fungera smidigt och korrekt är det viktigt att ni följer de riktlinjer som gäller för KKB och KKL Fastigheter AB. För att fakturan ska hanteras korrekt behöver ni alltid ange rätt referens och tydligt uppge vilket bolag fakturan avser. Den ska också skickas till rätt adress enligt nedan.

Komplett fakturainformationen får ni från er kontaktperson eller beställare på KKB eller KKL. Fakturor som saknar korrekt märkning eller som skickas till fel mottagare kan behöva returneras, vilket kan fördröja betalningen. För att undvika förseningar och extraarbete – dubbelkolla alltid informationen innan fakturan skickas.

KKB Fastigheter AB

Organisationsnummer: 556186-6673
VAT-nummer: SE556186667301
VAN-operatör: InExchange
GLN-nummer: 7365561866674
Peppol-id: 0007:5561866673

Fakturaadress:

KKB Fastigheter AB
INX9134-001
831 90 ÖSTERSUND

E-post för pdf-faktura:
INX9134-001@pdf.scancloud.se

KKL Fastigheter AB

Organisationsnummer: 559053-5125
VAT-nummer: SE559053512501
VAN-operatör: InExchange
GLN-nummer: 7365590535121
Peppol-id: 0007:5590535125

Fakturaadress:

KKL Fastigheter AB
INX9134-002
831 90 ÖSTERSUND

E-post för pdf-faktura:
INX9134-002@pdf.scancloud.se



Ta del av handboken innan arbetet påbörjas

Vi ser fram emot ett gott samarbete. Tveka inte att höra av dig om du har förslag eller idéer på hur vi kan göra ett ännu bättre jobb tillsammans.

Du som arbetsledare är ansvarig för att både du och dina medarbetare har tagit del av denna entreprenörshandbok, förstått vad som förväntas inför arbetet och accepterar villkoren.

**Tack för att du är med och bidrar till
trygga och trivsamma miljöer för
våra hyresgäster!**



KKB Fastigheter AB
244 80 Kävlinge

Tel 046-28 73 100
måndag-torsdag kl 8-16.30
fredag kl 8-15

e-post bostad@kkb.se

kkb.se